

# 客户投诉处理及消保应急处理

张光禄老师

## 课程受众：

所有银行营销、客服条线从业人员

## 课程时长：

0.5~1天（6小时/天）

## 课程大纲：

### 一、市场一片大好，我们的各类数据也都在增加

#### 1. 从各类数据看市场

- (1) 从国家资产负债表看市场前景
- (2) 从中央经济工作会议中看市场前景
- (3) 从国家城镇化率指标看未来发展方向

#### 2. 市场向好，业务量激增，多种数据都在增加

- (1) 数据反馈出当下的问题
- (2) 我们想要的数据来了，同时不想要的也来了
- (3) 随着社会的发展，客户的认知在不断的提升
- (4) 各类政策出台，也加大了客户的投诉量
- (5) 一切的问题都是帮我们向好发展的基础

### 二、金融消费者投诉统计分类及编码解读

#### 1. 中国人民银行、中国银保监会联合制定的《金融消费者投诉统计分类及编码银行业金融机构》（银发[2018]211号）文件解读

#### 2. 中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知（银发〔2018〕243号）文件解读

#### 3. 金融消费者投诉的重新定义

无论金融消费者以“投诉”、“建议”、“咨询”、“抱怨”等何种形式提出、只要符合“投诉”的定义、均视为投诉

#### 4. 金融消费者投诉业务办理渠道

#### 5. 金融消费者投诉业务类别

#### 6. 金融消费者投诉原因

### 三、客户的投诉处理

#### 1. 为什么会发生客户投诉

- (1) 投诉内容千奇百怪
- (2) 投诉类型就那几种
  - ① 客户的信息不对称
  - ② 客户在使用中遇到障碍
  - ③ 客户在购买产品时产生的问题未被解决
  - ④ 客户与销售、客服等沟通中产生的情绪问题
  - ⑤ 客户与销售、客服等沟通中由于专业知识不足而导致的服务不到位的问题

例：老师亲身发生的三次投诉，分别是信用卡年费问题、信用卡息费问题、保险投保操做问题

#### 2. 做好投诉处理，优先做好投诉统计分类

#### 3. 客户投诉处理技巧及应用

- (1) 接到投诉处理，不急不躁，沉着应对
- (2) 此时不要分责、推责
- (3) 产生投诉后永远要先解决客户的情绪问题
- (4) 了解事件的原委
- (5) 给出相对应的解决方案
- (6) 沟通是处理投诉的最关键环节
- (7) 和客户达成一致
- (8) 复盘事件，找出可优化环节

例：1. 上海银行的投诉处理

2. 老师处理的一次客户投诉，不但解决了客户的问题，还产生了新的客户购买行为

#### **四、消保的应急处理**

1. 消保都有哪些内容？
2. 消保的执行依据和执行标准
3. 让我们先看看最近发生的消保案件
  - (1) 关于信用卡分期手续费销售时偷换概念导致的消保案件
  - (2) 由于 APP 过度收集客户手机信息导致的案件
  - (3) 断卡行动开展时遇到的消保案件
  - (4) 就在最近发生的特重大事件~郑州 7.10 事件
4. 消保事件的应急处理
  - (1) 沉着冷静，分清缘由
  - (2) 及时上报，绝不拖延
  - (3) 现场管理，有条不紊
  - (4) 现场沟通，情绪优先
  - (5) 梯度等级，逐步解决
  - (6) 方案设计，多方共赢
  - (7) 危机公关，顺利解决
5. 突发事件的应急演练